星海咖啡馆 · 员工手册（教学节选）

文档编号：HB-TEACH-2026-01 版本：v0.3（教学样例）

生效说明：本文档为 AI指南局公开教学样例，内容虚构，不含真实员工隐私与商业机密。仅供练习「结构摘要 → 追问 → 原文核对」。

1. 手册目的与适用范围

本手册用于帮助新同事在入职前两周了解门店日常协作规则。适用范围为「星海咖啡馆」全职与兼职门店员工；外卖骑手合作方规则见另行协议，不在本手册正文展开。

重要提醒：涉及工资核算、劳动合同条款与社保办理，以人力资源部书面通知及当地法规为准；本手册若与劳动合同冲突，以劳动合同为准。

2. 工作时间与排班

2.1 常规营业

门店常规营业时间为每日 08:00 – 21:00。早班建议到岗时间为 07:30，用于开店检查；晚班离岗前须完成关店清单（见第 4 章）。法定节假日营业安排由店长提前 7 天在排班表中公布。

2.2 调班与请假

调班须至少提前 24 小时在排班群确认，并经当班店长同意。事假需提前申请；急病可先口头报备，补交请假说明。连续请假超过 3 天，须同步抄送店长与人事邮箱。

2.3 超时与休息

单日工作超过 8 小时的安排应尽量避免。若因活动临时延时，店长应在事后 48 小时内在排班系统补登，员工可据此核对加班时长。连续工作 4 小时应安排不少于 20 分钟休息（实际以当班情况微调）。

3. 顾客服务与外卖协作

3.1 店内服务原则

接待原则为：问候清晰、确认订单、告知等待时间、交付时再次核对杯贴姓名。对过敏原询问，员工应指引顾客查看菜单标注，不确定时请店长协助，不得凭记忆保证「绝对无某成分」。

3.2 外卖出餐

外卖单以系统显示为准。出餐目标：常规饮品自接单起 8 分钟内完成；含手工特调可延长至 12 分钟。超时订单须在系统备注原因。包装破损或漏发由当班负责人登记《异常出餐表》，并于当日打烊前汇总。

3.3 投诉处理

顾客当面投诉时，先致歉并倾听，再提出可执行方案（重做、更换、升级店长）。涉及退款金额超过 50 元，须店长授权。禁止在社交平台公开争论未核实的差评内容。

4. 开店与关店清单（摘要）

开店：检查制冷设备温度、咖啡机冲洗、收银备用金清点、外卖打印机联通。关店：关闭非必要电源、完成清洁分区打卡、将当日异常出餐表拍照上传共享盘、锁门双人确认。完整勾选表见附件 A（本教学样例未附真实附件）。

5. 信息安全与隐私（节选）

不得将顾客手机号、会员消费明细、内部排班表完整导出到个人网盘或未授权聊天工具。练习使用生成式 AI 工具时，须先脱敏：去掉真实姓名、手机号、精确地址与未公开营收数字。本教学样例中的「星海咖啡馆」及相关人名均为虚构。

6. 关键数字速查（便于核对练习）

以下数字供读者在摘要后回原文核对，请勿当作真实门店经营数据：

（1）常规营业：08:00 – 21:00；早班建议到岗 07:30。

（2）调班提前量：至少 24 小时。

（3）连续请假超过 3 天须抄送店长与人事。

（4）外卖常规出餐目标：8 分钟；特调：12 分钟。

（5）退款超过 50 元须店长授权。

（6）排班公布提前量（节假日）：7 天。

— 教学样例结束 —

生成说明：本 PDF 由站点构建材料自动生成，页脚含页码，章节含小标题，便于练习「结构→摘要→核对」。